

ICS:03.080

CCS:H61

T/GZYZC

团体标准

T/GZYZC XXX-2025

T/QLY XXX-2025

贵州餐饮从业人员职业技能与素养要求

Vocational skills and quality requirements of catering practitioners in Guizhou

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目 次

前言

1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 通用素养与基本要求（管理规范）	2
5. 厨师岗位技能与知识要求.....	2
6. 服务员岗位技能与知识要求.....	3
7. 餐饮保洁员岗位技能与知识要求.....	3
8. 培训、评价与改进.....	4

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州省预制菜产业协会、贵州旅游协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州电子商务职业技术学院、贵州文化旅游职业学院、贵州食品工程职业学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：吴刚、刘洪、刘永飞、陈小顺、秦立学、吴茂钊、吴翔、张雅丽、杨鑫、胡文柱、刘志忠、夏蕤霖、杨利芳、夏雪、杨义、王涛、杨莉、周水源、吴寿锋、申浩、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、吴昌云、潘美娟、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

贵州餐饮从业人员职业技能与素养要求

1 范围

本文件规定了贵州省餐饮行业主要从业人员（厨师、服务员、保洁员）应具备的职业技能、专业知识、职业素养及评价导向。

本文件适用于贵州省内各类餐饮企业对从业人员的招聘、培训、考核、晋升等管理工作，也可作为职业院校开展相关人才培养及从业人员自我提升的参考依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《中华人民共和国食品安全法》

《中华人民共和国劳动法》

《餐饮服务食品安全操作规范》

GB 31654-2021 《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》

SB/T 11176-2016 《餐饮业现场管理规范》

《贵州省食品安全条例》

国家职业技能标准（中式烹调师、餐厅服务员、前厅服务员等）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 餐饮从业人员 (Catering Practitioners)

指在餐饮服务提供者中，从事食品加工、制作、传菜、销售、服务、清洁等与餐饮活动相关的所有工作人员。

3.2 黔菜技艺 (Qian Cuisine Skills)

指基于贵州本地物产、融合多民族文化，以酸辣、香辣、咸鲜等为主要特征，包含特色调味（如糍粑辣椒、酸汤制作）、独特烹法（如宫保、蘸水）的地方菜系烹饪技艺体系。

3.3 地域文化服务 (Regional Cultural Service)

指服务员在标准化服务基础上，能主动介绍贵州饮食文化、民族风俗、特色物产，并能恰当地运用民族礼仪（如敬酒歌）为顾客创造沉浸式体验的服务能力。

3.4 4D 现场管理 (4D On-site Management)

指对现场人员、设备、材料、方法进行科学管理，实现“整理、整顿、清扫、清洁”的标准化模式，确保环境整洁、安全高效。

4 通用素养与基本要求（管理规范）

4.1 职业道德

- a) 诚实守信，爱岗敬业，维护企业利益。
- b) 尊重顾客，一视同仁，保护顾客隐私。

4.2 法律意识

学习并遵守《中华人民共和国食品安全法》、《消费者权益保护法》等法律法规。

4.3 个人卫生与仪容仪表

- a) 持有效健康证上岗，定期体检。
- b) 保持个人卫生清洁，勤洗手、勤剪指甲。
- c) 按照岗位要求统一着装，佩戴工牌，妆容淡雅，发型利落。

4.4 安全意识

- a) 掌握消防、用电、用气等基本安全知识。
- b) 熟悉应急预案，能正确使用消防器材。

4.5 团队协作

具备良好的沟通能力，与同事协作互助，共同完成工作任务。

4.6 贵州餐饮文化认知

- a) 了解黔菜“酸、辣、鲜、香”的风味体系。
- b) 知晓如酸汤鱼、辣子鸡、丝娃娃等代表性菜品的文化背景与基本特点，能向顾客进行简单介绍。

5 厨师岗位技能与知识要求

5.1 通用技能

- a) 熟练掌握刀工、勺工、火候等烹饪基本功。
- b) 能准确识别和运用各种食材、调味品及香辛料。
- c) 严格执行食品安全操作规范，做到生熟分开、烧熟煮透。

5.2 特色食材处理

- a) 发酵食材：掌握酸汤（红酸、白酸）、酸菜、糟辣椒等传统发酵食材的保管、鉴别与运用方法，了解其发酵原理。
- b) 辣椒运用：精通糍粑辣椒、油辣椒、糊辣椒等不同形态辣椒的制作与烹调技巧，能精准把控其辣度与风味。
- c) 地方特产：熟悉木姜子（山胡椒）、折耳根（鱼腥草）等特色香料和食材的特性及处理方法。
- d) 经典黔菜制作：能独立、标准地制作至少 10 道经典黔菜，并了解其历史渊源与风味特点。

- e) 掌握贵州特色小吃（如羊肉粉、肠旺面、恋爱豆腐果）的制作工艺。
- f) 创新与适应能力：在传承传统风味的基础上，具备一定的菜品创新能力，能开发符合现代健康理念和市场需求的黔菜。
- g) 能根据顾客需求，对菜品的辣度、酸度等进行个性化调整。

6 服务员岗位技能与知识要求

6.1 通用技能

- a) 熟练运用迎宾、点餐、上菜、酒水服务、结账等全套服务流程。
- b) 掌握规范的餐巾折花、餐具摆放技巧。
- c) 具备良好的沟通能力和突发情况处理能力。

6.2 贵州特色技能与知识

6.2.1 特色菜单解读与推介：

- a) 能清晰、生动地向顾客介绍黔菜的风味特点、典故及食用方法（如丝娃娃的包卷方法、酸汤鱼的蘸水调配）。
- b) 能根据顾客的口味偏好、人数及预算，合理搭配菜品，并进行有效的销售推荐。

6.2.2 特色酒水与服务知识：

熟悉贵州本地特色酒水及饮品，能介绍其特点并提供专业的侍酒服务建议。

6.2.3 民族餐饮文化体验营造：

- a) 了解苗族、侗族等少数民族的基本待客礼仪与餐饮习俗（如苗族敬酒礼）。
- b) 在具备条件的餐厅，能引导顾客融入民族餐饮文化氛围，提升用餐体验。

7 餐饮保洁员岗位技能与知识要求

7.1 通用技能

- a) 掌握不同区域（后厨、前厅、卫生间）的清洁标准与流程。
- b) 能正确使用和保管各种清洁工具与药剂，遵守颜色管理规定。
- c) 严格执行垃圾分类与处理规范。

7.2 贵州特色技能与知识

7.2.1 重油污与特殊污渍处理

- a) 掌握针对贵州餐饮后厨因爆炒、炼制辣椒产生的重油污的高效清洁方法。
- b) 能有效清除辣椒素、酸汤等特殊残留物，防止其腐蚀设备或造成交叉污染。

7.2.2 发酵容器与工具保养

了解酸菜坛、米酒缸等发酵容器的清洁与保养方法，懂得如何更换坛沿水、擦拭坛身，避免污染发酵环境。

7.2.3 虫害综合防治

鉴于贵州气候潮湿，需具备更强的防潮、防霉、防虫意识。能识别常见虫害迹象，并配合专业措施进行预防。

8 培训、评价与改进

8.1 培训体系

a) 入职培训：所有新员工必须接受涵盖通用素养、安全知识、企业文化及岗位技能的入职培训，考核合格后方可上岗。

b) 在岗培训：定期组织专项技能培训（如新菜品制作、新服务标准、新清洁技术）和贵州餐饮文化深度培训。

c) 外部交流：鼓励员工参与行业技能竞赛、美食节等活动，开阔视野，提升技能。

8.2 评价机制

a) 日常考核：建立以主管评价、同事互评、顾客反馈（通过满意度调查）相结合的多维度考核机制。

b) 技能认证：推行内部技能等级评定，鼓励员工考取国家职业资格证书（如中式烹调师、餐厅服务员等）。

c) 定期评审：每年对全体员工的职业技能与素养进行系统性评审，识别优势与不足。

8.3 持续改进

a) 反馈与沟通：建立畅通的沟通渠道，鼓励员工提出改进工作的合理化建议。

b) 优化规范：根据评价结果、顾客反馈及行业发展趋势，定期对本规范进行复审和修订，确保其持续有效性和先进性。